

## お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2006年度）

2006年度（2006年4月～2007年3月）の状況は、以下のとおりです。

### 1. お客さまお申し出件数について

2006年度（2006年4月～2007年3月）に、お客さま相談室がお客さまからお受けしたご相談やお問い合わせなどのお申し出総数は、1,440件となっております。

<お申し出内容別の件数>

お申し出内容	2006年4月～2007年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	518件	36.0%
契約の管理・保全に関するもの	362件	25.1%
保険金のお支払い全般に関するもの	231件	16.0%
その他	329件	22.8%
合計	1,440件	-

上記、お申し出総数（1,440件）には、苦情件数（98件）を含んでおります

### 2. 苦情件数について

2006年度（2006年4月～2007年3月）に当社がお受けした苦情件数は、98件となっております。

上半期は「保険金のお支払い全般に関するもの」が、下半期は「契約の内容・お手続きに関するもの」が最も多くなっております。当社では保険金支払管理態勢および募集態勢の整備に取り組んでおり、お客さまの視点にたった適切な業務運営に努めてまいります。

当社では、お客さまからのお申し出のうち、「不満足の原因があったもの」を苦情と定義しております。

<苦情内容別の件数>

苦情内容	2006年4月～2007年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	30件	30.6%
契約の管理・保全に関するもの	27件	27.6%
保険金のお支払い全般に関するもの	28件	28.6%
その他	13件	13.3%
合計	98件	-

### 3. 主な苦情の事例および対応状況

主な苦情の事例およびその対応状況につきましては、「2006年度上半期」、「2006年度下半期」の苦情等受付状況をご覧ください。

以上